



UNE EPM  
TELECOMUNICACIONES S.A.  
(en adelante UNE)  
Carrera 16 N° 11A Sur 100 (Lds  
Balsos) Medellín  
01 8000 513 287  
www.une.com.co

CONTRATO UNICO DE  
SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y UNE, por el que pagará mínimo mensualmente \$95.762.87. Este contrato tendrá vigencia de 12 meses, contados a partir del momento de instalación del servicio. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial  \*

### EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija\*:

Telefonía fija  Internet fijo  Televisión

Servicios adicionales

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día 11/02/2020.

### INFORMACIÓN SUSCRIPCIÓN

Contrato No: AM-112172-1

Nombre / Razón Social: EMPRESA PARA LA SEGURIDAD URBANA ESU

Identificación: 890984761

Correo electrónico: dgonzalez@esu.com.co

Teléfono de contacto: 4443448

Dirección Servicio: Ver réplica de condiciones comerciales

Departamento: Antioquia

Municipio: Medellín

Dirección Suscriptor: Alpujarra Carrera 57 No. 44 a 27, piso 15

### CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Ver réplica de las condiciones comerciales para conocer las características de los planes contratados y las condiciones de la permanencia mínima para cada uno. Aplican Términos y Condiciones en [www.tigoune.com.co](http://www.tigoune.com.co)

ESPACIO EN BLANCO

Valor Total: \$95.762.87

\*Espacio diligenciado por el Usuario.

### PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 1) Pagar oportunamente por los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento;
- 2) Suministrar información verdadera;
- 3) Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios;
- 4) No divulgar ni acceder a pornografía infantil (Consultar anexo);
- 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de red, como el cable;
- 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.

### CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: [www.une.com.co/compania/corporativo/indicadores](http://www.une.com.co/compania/corporativo/indicadores)

### CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

### MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el periodo de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

### SUSPENSIÓN

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

### TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día 11( de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

## PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente. Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar su pago para que ya no aparezca reportado. Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

## CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.
- 2 Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
- 3 Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.

### Si no esta de acuerdo con nuestra respuesta

- 4 Cuando su queja o petición sea por los servicios de telefonía y/o internet, y esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede insistir en su solicitud ante nosotros, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta, y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva su solicitud. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación. Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

## ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA \*

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente.

Valor total del cargo por conexión	\$				
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$				
Fecha de inicio de la permanencia mínima	___/___/___				
Fecha de finalización de la permanencia mínima	___/___/___				
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12

## CAMBIO DE DOMICILIO

Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si está vigente.

## LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

## COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios. Costo reconexión: \$21.290

El usuario es el UNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos o de los servicios.

Los equipos de comunicaciones que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca. consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso

Fecha inicio del plazo y fecha corte de facturación (\*A) se informan luego de la instalación. N° contrato y detalle de permanencia indicados en su factura. La imposibilidad técnica da lugar a terminar el contrato. UNE fijará las tarifas de los servicios y podrá reajustarlas en cualquier momento, sin exceder anualmente el Índice de Precios del Consumidor (IPC) del año anterior + 10 puntos porcentuales; éstas, podrían aplicar para uno o varios meses en el año calendario, independientemente de la vigencia ó plazo del contrato. UNE entrega los equipos incluidos en los planes de TV en calidad de comodato; para la prestación de servicios podrá entregar otros equipos en comodato, arrendamiento y/o cualquier otro tipo de tenencia Devolución de equipos: Usted puede entregarlos en oficinas de atención o en una cita en el lugar de instalación, si Usted incumple deberá entregarlos en una oficina de atención dentro de los siguientes 20 días, si no los restituye se cobrará el valor comercial de estos o se podrá seguir cobrando el canon de arrendamiento. El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse a UNE en las 48 horas siguientes al hecho, con la copia de la denuncia por hurto. Ante la no devolución, deberá pagar a UNE, sin necesidad de declaración judicial previa, el valor vigente del equipo al momento de hacer efectivo el cobro, el cual será informado por UNE. Si no se contrató telefonía, la cláusula larga distancia no aplica. El no pago oportuno o inconsistencias en la información genera suspensión. En caso de mora Usted reconocerá y pagará a UNE intereses liquidados a la tasa máxima permitida por la ley, así como costos de cobranza judicial y extrajudicial. UNE podrá terminar el contrato por: i) Vencimiento del plazo ii) Incumplimiento del Usuario de obligaciones legales, regulatorias y contractuales tales como: a) no pagar b) modificar, alterar, o cambiar características técnicas (servicio o equipos) c) acceder a los Servicios fraudulentamente d) cualquier forma de comercialización, distribución, reventa, call back, by pass o negociación de servicios, derechos o uso de la red e) reportes en SARLAFT. La terminación no exime al Suscriptor de la cancelación de obligaciones causadas. UNE podrá negar el servicio o suspenderlo si Usted figura como deudor moroso de UNE. El contrato y las facturas prestan mérito ejecutivo.

Aceptación del contrato mediante Firma o cualquier otro medio válido

CC/CE: 71229722

FECHA: 2020-01-22

Condiciones Comerciales - Características del Plan

<b>Sede:</b>		Medellín, Carrera 57 No. 44 a 27, piso 15, Antioquia, COLOMBIA							
Producto	Subproducto	Tecnología	Cargo básico	Cantidad	Porcentaje de DCTO	Plazo del DCTO	Valor unidad IVA con DCTO	Valor Unidad IVA sin Dcto	Valor Total
Television	Básico HFC Bidireccional	HFC	45,068.00	1.00	0		53,630.92	53,630.92	53,630.92
Television HD	Paquete HD Básico	LOGIC	35,405.00	1.00	0.00		42,131.95	42,131.95	42,131.95
							\$95,762.87	\$95,762.87	\$95,762.87
<b>Oferta conjunta:</b> <input type="checkbox"/>				<b>Permanencia:</b> <input type="checkbox"/>					
Valor total del cargo por conexión							\$217,361.00		
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión							\$0.00		
Fecha de inicio de la permanencia mínima									
Fecha de finalización de la permanencia mínima									
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes									
Mes 1	\$0.00	Mes 2	\$0.00	Mes 3	\$0.00	Mes 4	\$0.00	Mes 5	\$0.00
Mes 6	\$0.00	Mes 7	\$0.00	Mes 8	\$0.00	Mes 9	\$0.00	Mes 10	\$0.00
Mes 11	\$0.00	Mes 12	\$0.00						

El servicio podrá ser instalado a través de la red HFC o de GPON, según disponibilidad técnica que se evidenciará al momento de la instalación. Los cargos de conexión o instalación podrán disminuir dependiendo de si se instalarán sobre una red ya existente.

El servicio será instalado en la dirección indicada en la sede del presente documento o en la que efectivamente se instale conforme al acta de entrega de instalación del servicio.

La velocidad de subida o upstream de su servicio de internet dependerá la velocidad de bajada o downstream y la tecnología con que suscriba el servicio según se indica en la siguiente tabla:


Firma del cliente empresarial
Representante Legal / Contacto Autorizado: Diego Alexander Gonzalez Florez
Tipo de documento: Documento CC - 71229722